

学校编码: 10384

分类号_____密级_____

学号: 20051300959

UDC_____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

中国承接金融 BPO 的问题研究

Research on China's undertaking financial business process
outsourcing

刘英姿

指导教师姓名: 江曙霞 教授

专 业 名 称: 金融学

论文提交日期: 2008 年 4 月

论文答辩时间: 2008 年 5 月

学位授予日期:

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2008 年 4 月

厦门大学学位论文原创性声明

兹呈交的学位论文，是本人在导师指导下独立完成的研究成果。
本人在论文写作中参考的其他个人或集体的研究成果，均在文中以明确方式标明。本人依法享有和承担由此论文产生的权利和责任。

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人完全了解厦门大学有关保留、使用学位论文的规定。厦门大学有权保留并向国家主管部门或其指定机构送交论文的纸质版和电子版，有权将学位论文用于非赢利目的的少量复制并允许论文进入学校图书馆被查阅，有权将学位论文的内容编入有关数据库进行检索，有权将学位论文的标题和摘要汇编出版。保密的学位论文在解密后适用本规定。

本学位论文属于

1、保密（ ），在 年解密后适用本授权书。

2、不保密（ ）

（请在以上相应括号内打“√”）

作者签名：

日期： 年 月 日

导师签名：

日期： 年 月 日

摘 要

金融 BPO，即金融业务流程外包，是指金融企业将部分非核心业务流程委托给专业服务商来完成。业务流程外包已经成为欧美等发达国家金融企业提高核心竞争力的主要手段。金融 BPO 业务涉及面广，涵盖软件开发、硬件维护、金融分析、财务会计管理等诸多领域，对高学历高水平的白领雇员有较高的要求，因此也被形象地称为“办公室里的产业”。

金融 BPO 的发展是许多因素共同作用的结果：信息和通讯技术的迅猛发展，新兴市场劳动力水平不断提高，为金融 BPO 向境外输出创造了条件；而低廉的劳动力价格则提供了关键的动力。欧美等发达国家向其他劳动力成本较低的国家和地区转移金融 BPO 业务，使新一轮全球金融服务业的产业转移由此逼近。

本文着眼于研究我国为什么应该以及如何承接金融 BPO。本文首先定义了金融 BPO 并简单介绍了国内外金融 BPO 的发展情况；接着，从理论上详细地分析了金融 BPO 发展的动因以及金融 BPO 给发包、承包双方带来的好处。紧接着文章重点介绍了我国承接金融 BPO 的优劣势，其中有利因素是从宏观与微观两个角度分析：宏观因素有经济政治环境优越、政府大力支持，法律建设不断加强与完善，我国经济尤其是服务业产值不断增长等；微观因素有我国金融业尤其是金融服务业发展迅速，市场容量大为提高，一批金融 BPO 承接基地城市与服务商企业纷纷出现，人才储备丰富。承接金融 BPO 的不利因素有承接将给服务企业带来利润减少、成本增加等风险，印度给予我国的竞争压力和我国金融 BPO 企业自身规模小、起步晚等问题，但总体上，我国承接金融 BPO 是利大于弊的。在对我国承接金融 BPO 的优劣势分析以及第四章案例分析的基础上，本文提出了相应的对策：加强政府的支持与鼓励；加强服务企业自身的建设；推进 BPO 人才机制的改善，大力培养专业化的外包人才并发挥基地城市的模式带头作用等。

本文的特色：比较系统地研究了我国金融 BPO 的承接问题，包括承接金融 BPO 对我国的意义、我国承接 BPO 所具有的优劣势，并在案例分析的基础上为我国 BPO 服务企业承接金融 BPO 业务进行了经验总结，最后提出了相应的对策。

关键词：金融业务流程外包（BPO）；承接；服务企业

Abstract

Financial Business Processing Outsourcing (BPO) is that financial institutes outsource some non-core or non-major business to external service companies, and commission them to perform these businesses. Now financial BPO has become one of the major measures to improve their core competitiveness in developed countries of European and America. Financial BPO concludes a lot of businesses, such as software development, hardware maintenance, financial analysis; financial inventory accounting manages and so on. It requires white-collar employees to have high level of professional knowledge, so it is vividly called “Office’ industry”.

With the rapid development of information and communication technology, and the overall quality of the emerging markets enhances a lot, all of these provide superior conditions for the offshore financial BPO. What’s more, the low price of labor force in developing countries brings strong power for financial BPO. For example, some developed countries in European and America transfer financial BPO to other countries which has cheap labor force, and the new industry in financial services is coming.

This paper intends to make research on why our country should undertake financial BPO and how our country to undertake the financial BPO. In the first place, it gives the definition of Financial BPO and introduces in brief the development of financial BPO all around the world; secondly, it analysis the reasons for the development of financial BPO and the benefits for both sides of financial BPO. The key points of the paper is that it wants to analysis the advantages and disadvantages of undertaking financial BPO. The advantages of our country concludes: first, we have stead political environment, Preferential benefit policy, a great deal of labor force and so on; secondly, the financial industry in China gets rapid improvements, and the market absorption capacity is the enhancement greatly, many basic cities and services companies for BPO emerge quickly. The disadvantages of undertaking financial BPO are risks of contracting BPO, the fierce competitive to India, and the services companies in China have small scale and short history.etc. But as a whole, our country

has more advantages when undertakes financial BPO. In view of our country's superior and inferior undertaking financial BPO, the paper takes the company named ZheDa WangXinHengYu who cooperates with State Street Corporation as an example, and this article proposes the corresponding solution: Strengthens government's support and encouragement; Strengthens service enterprise own construction; Advances and improves the BPO talented person mechanism; raises the specialization of the outsourcing talented person and displays the base city's leading role and so on.

Characteristics of the article is that the article gives systematic research on our country to undertake finance BPO, including our country's significance of china to contract finance BPO; comparing of our country superior and inferiority to contract financial BPO for the first time has, as well as put forward the corresponding proposal based of the analysis's foundation.

Key words: financial business process outsourcing; undertake; services companies

目 录

第 1 章 引言	1
1.1 研究背景与选题意义	1
1.1.1 研究背景.....	1
1.1.2 选题意义.....	2
1.2 国内外研究动态与文献综述	3
1.3 论文研究方法 with 基本框架	6
1.4 论文的特点与不足	8
第 2 章 金融 BPO 的基本概述	9
2.1 金融 BPO 的概念与分类.....	9
2.1.1 BPO 的概念.....	9
2.1.2 金融服务外包和金融 BPO 的概念与分类.....	10
2.1.3 金融 BPO 业务的作用.....	11
2.2 金融 BPO 的发展与动因分析	13
2.2.1 国际金融 BPO 的现状与发展规模.....	13
2.2.2 中国金融 BPO 的规模与现状.....	14
2.2.3 金融 BPO 动因的理论分析.....	15
2.3 小结	18
第 3 章 我国承接金融 BPO 的优劣分析	20
3.1 我国承接金融 BPO 的有利条件.....	20
3.1.1 宏观分析：我国承接金融 BPO 的有利条件.....	20
3.1.2 微观分析：我国具有承接金融 BPO 的优势.....	23
3.2 我国承接金融 BPO 的不利条件.....	28
3.2.1 承接金融 BPO 面临的风险.....	28
3.2.2 “中国制造”与“印度办公室”的竞争激烈.....	29
3.2.3 中国金融 BPO 企业面临的问题.....	30
3.3 小结	31

第 4 章 案例分析——浙大网新恒宇软件 有限公司承接道富公司的

BPO 业务33

4.1 浙大网新恒宇软件公司的背景33

4.2 网新恒宇和道富公司的合作34

4.3 网新恒宇的经验总结36

第 5 章 中国承接金融 BPO 的对策37

5.1 改善人才培养机制，大力培养外语能力突出的金融 BPO 人才37

5.2 我国金融 BPO 服务企业自身应提高承接能力38

5.3 中国政府应高度重视和鼓励金融 BPO40

5.4 充分发挥基地城市的示范带动作用41

5.5 小结41

第 6 章 结论43

6.1 本文的主要结论43

6.2 后续研究建议43

参考文献.....45

致 谢.....49

Content

Chapter 1 Introduction.....	1
1.1 Research backgrounds and significance of selected topic.....	1
1.1.1 Research backgrounds	1
1.1.2 Significance of selected topic	2
1.2 Domestic and foreign research tendency and literature summary	3
1.3 Paper's research methods and basic frame.....	6
1.4 Paper's innovation and insufficiency	8
Chapter 2 Financial BPO' basic outline	9
2.1 Financial BPO concept and classification	9
2.1.1 BPO' concept	9
2.1.2 Financial BPO's concept and classification.....	10
2.1.3 Significances of financial BPO	11
2.2 Financial BPO's development and analysis its reasons	13
2.2.1 Global development of financial BPO	13
2.2.2 Domestic development of financial BPO	14
2.2.3 Analysis for the financial BPO's development	15
2.3 Summary	18
Chapter 3 Analysis on the superior and inferior of our country to undertake financial BPO.....	20
3.1 The advantages of our country to undertake financial BPO.....	20
3.1.1 Macro analysis on advantages of our country to undertake financial BPO	20
3.1.2 Micro analysis on advantages of our country to undertake financial BPO.....	23
3.2 The disadvantages of our country to undertake financial BPO.....	28
3.2.1 Risks of undertaking financial BPO	28
3.2.2 Fierce competition between China and India.....	29
3.2.3 Domestic financial services companies' questions	30

3.3 Summary	31
Chapter 4 The case analysis - ZheDa WangXinHengYu Limited	
company cooperates with State Street Company's BPO	33
4.1 Backgrounds of ZheDa WangXinHengYu Limited company and State Street Company	33
4.2 The cooperation between the two companies.....	34
4.3 Summarizes of the case	36
Chapter 5 The countermeasures for China undertaking financial BPO ...	37
5.1 Improves the personnel training mechanism, trains finance BPO talented persons with prominent foreign languages	37
5.2 Domestic service Enterprises own should enhance contracting abilities	39
5.3 Governments should highlighted financial BPO	40
5.4 The standard cities should display their leading functions.....	40
5.5 Summary	41
Chapter 6 Conclusions.....	43
6.1 Major conclusions of the article	43
6.2 Following research suggestion.....	43
Reference.....	45
Postscript	49

第 1 章 引言

1.1 研究背景与选题意义

1.1.1 研究背景

在过去，许多企业往往追求“大而全”、“小而全”的经营方式，自己从事多种不同的非核心业务，独立完成各道工序、各种零部件的生产，独立开展销售及售后服务等工作。从某种意义上讲，这种“大而全”、“小而全”的经营方式可以扩展企业的经营范围，减少对其他企业或部门的过分依赖，避免中间产品或服务利润的流失，为企业带来了一定好处^①。但是，随着市场经济体系的不断发展和完善，社会分工与协作的不断普及，越来越多的企业领导层意识到，这种“大而全”、“小而全”的经营方式，对市场的适应性问题变得日益突出，它不利于企业集中主要精力拓展核心业务，发展企业的核心技术，形成企业的核心竞争力。于是越来越多的企业回归核心业务，将一些非核心业务实行外包。例如福特汽车制造公司正将其零部件供应体系大量外包，从悬吊系统到座椅无所不包，福特公司仅保留最后组装的责任。但是，各种零部件的供应商必须对所提供的零部件质量负责。同理，金融业务流程外包（BPO）的出现是金融机构为了降低成本、巩固核心竞争力的结果^②。

金融 BPO 是随着金融业的发展和金融服务市场的开放而兴起的。随着经济全球化和一体化的发展，金融机构之间的竞争更为激烈，为了在竞争中取得有利地位，及降低经营成本、巩固核心能力、提高经营效率等原因，许多国际性金融机构将一些非核心或附加值低的业务外包到一些人力成本低廉的国家如印度、新加坡、孟加拉国等。同时商业环境中的两大变革也催生了金融 BPO 的产生。首先是全球通讯能力的提高，以及伴随而来的全球通讯成本骤然下降，它使开展金融 BPO 获利成为可能。其次，近 20 年来，个人计算机的普及使得大多数商业服务都实现了计算机化或数字化，这为开展离岸金融 BPO 服务提供了物质基础。

①刘畅.《中国企业实施供应链管理的理论和时间研究》[EB/01].

<http://www.dufe-sba.edu.cn/common/Article/UploadFiles/2007122094734335.doc>, 2004-11.

②温特制: 美国新经济与全球产业重组的微观基础[EB/01].

http://www.66view.com/lunwen/1/2/1123_2.html, 2007-5-8.

制度变迁特别是贸易制度变迁为金融 BPO 的产生提供了制度基础, GATT 多边贸易体制不仅使货物关税降到相当低的水平, 还将贸易领域进一步拓展到服务贸易与贸易有关的知识产权, 为全球产业链特别是产业制造链和产业服务链之间形成有机体提供了制度保障^[1]。

国际金融机构的业务流程外包始于 20 世纪 70 年代, 最初的外包主要集中于文书类业务, 随着技术的不断进步, 信息类业务的外包日益普遍。20 世纪 80~90 年代, 信息技术外包的规模已相当大。后来, 金融机构又将某些业务流程和部门整体外包出去。金融研究和服务公司 TowerGroup 2005 年在调查的基础上估算: 金融服务业的外包趋势正不断加强, 全球最大的 15 家金融机构将扩大信息技术项目的外包业务, 金额也将从 2005 年的 16 亿美元上升到 2008 年的 38.9 亿美元, 平均增长率为 34%^[2]。

全球金融 BPO 迅速发展和壮大已成为国内外学者研究的热点, 学者们对外包给出了精确的定义、分析了外包动因及外包的理论基础、比较了外包的风险与收益等等, 有学者甚至对外包带来的成本节约进行了实证分析。本文在学者们已有研究的基础上, 来探讨我国承接金融 BPO 的可能性即优劣势条件分析。其中有利条件包括宏观的经济政治环境、法律基础的不断完善、优良的基础设施建设等; 微观上我国拥有丰富的人力资源、广阔的外包服务市场、数量众多的 BPO 服务企业等。但不利因素也不容忽视, 它们包括承接金融 BPO 将给我国服务企业带来利润减少、成本增加等风险, 印度给予我国的竞争压力和我国金融 BPO 企业自身规模小、起步晚等问题。而本文研究的最终目的是希望通过对我国承接金融 BPO 的优劣势分析, 为我国承接金融 BPO 提出相应的对策。

1.1.2 选题意义

近几年中, 承接金融 BPO 业务最多的国家非印度莫属。据不完全统计, 花旗银行、VISA 信用卡、通用等美国金融机构已向印度转移超过 20 万个服务性工作岗位^[3]。仅 2001~2003 年, 印度的企业流程外包领域就增长了 55% 以上, 外包业务为印度带来的收入已经超过 36 亿美元。

当我们的近邻印度追求 BPO 的时候, 我们不能无动于衷。继上一轮全球制造业向具有劳动力规模和成本优势的发展中国家转移的浪潮后, 现在又出现了以西欧、美国、日韩为代表的发达国家知识型服务产业向具有智力人才优势的发展

中国家转移的新浪潮。在 BPO 如此盛行的今天,无疑将为我国调整产业结构,发展服务产业提供历史性机遇,我们要抓住 BPO 的机遇,充分利用我国的有利条件承接金融 BPO。

我国承接金融 BPO 的有利因素首先是经济政治环境优越、政府大力支持、人才储备丰富等。其次是我国第三产业尤其是金融服务业发展迅速,市场容量大为提高,一批金融 BPO 承接基地城市与服务商企业纷纷出现。我国金融 BPO 产业也已经开始,上海建立了全国第一个金融 BPO 基地,中国银联在 2004 年形成了数据处理中心,中国平安保险集团的呼叫中心在 2005 年正式起动,商务部也将发展服务外包作为 2006 年重点工作之一,并启动了“千百十工程”,2006 年 10 月 23 日,商务部、信息产业部、科技部在京授牌成都、西安、上海、深圳和大连成为我国首批以承接外包为重要功能的“中国服务外包基地城市^[4]”。北京、天津、南京、杭州、武汉、济南 6 个城市于 12 月 25 日又被认定为第二批“中国服务外包基地城市”^[5]。所有这些都为我国承接金融 BPO 奠定了坚实的基础。

承接金融 BPO 已经成为一些发展中国家经济发展的新热点,中国也已将承接包括金融 BPO 在内的服务外包作为下一步经济发展的新的增长点。但我国承接金融 BPO 尚处于萌芽阶段,且遇到不少挑战,如与印度的激烈竞争、承接金融 BPO 的起步晚、BPO 服务商规模较小。

因此,研究我国应该如何利用自身的有利条件并克服不利条件来承接金融 BPO,从而促进我国产业结构改善与加快服务业的发展,就具有重大的现实意义。

1.2 国内外研究动态与文献综述

随着科技的进步、信息化的发展,社会分工与协作的加强,企业业务流程外包变得越来越重要。

国内有很多文章讨论了业务流程外包的基本概念、原理等,如杨公遂(2005)主要阐述了企业业务流程外包的概念,BPO 构成要素包括客户交互服务、后勤事务处理、IT/软件运作、财务会计服务等方面,及探讨 BPO 的动机有降低和控制运营成本,增强企业的抗风险能力,形成企业核心竞争力等动机^[6];魏琦(2004)用木桶理论阐述了 BPO 的原理及 BPO 的类型有生产外包、网络定制外包等,对 BPO 业务的优缺点进行了分析,并提出了实施 BPO 的三大阶段^[7];杜勇(2004)

从分析业务流程外包的内涵开始入手,阐述了其对战略成本管理的意义,以及实施业务流程外包是降低成本以获取竞争优势的主要途径^[8];郑克俊 (2002)从业务外包的概念出发,分析了供应链管理环境下企业业务外包的原因,对业务外包的优势与劣势进行了研究,总结了企业业务外包的主要方式和实施业务外包的具体步骤^[9]。

也有不少文章研究我国业务流程外包的承接问题,分析了承接对我国经济发展、法律、监管等影响,如魏刚 (2006)分析了我国软件服务外包的现状,以及发展 BPO 的广阔前景,并提出要放眼国际市场,打造自身品牌等措施来发展我国的 BPO 业务^[10];张磊、徐琳 (2006)在对服务外包(BPO)贸易的概念、其特征有进入门槛高、对自然资源损耗低、重视对员工的培训与激励等特征,并在对 BPO 的发展前景进行研究的基础上,就中国发展 BPO 贸易的现状展开了讨论,并提出加强政府的扶持、促进服务外包配套设施的建设、强化知识产权保护等若干政策建议^[11];龚柏华 (2007)从 GATS 角度探讨了金融服务外包的归类,结合金融服务外包方关心的问题,着重探讨了中国承接金融服务离岸外包应注意的法律问题,如金融监管、数据信息保护、知识产权保护和网上商务税收优惠等^[12];

国内不少学者注重对我国承接金融 BPO 的可能性与必要性的研究,他们从各方面分析承接的要求、有利条件等,并提出我国的基地城市应该如何形成自己的承接模式等。王燕妮、李华 (2007)探讨了我国现有的金融服务外包基地城市,各自发展金融 BPO 模式的异同点,着重介绍了大连、上海、西安、成都的 BPO 模式^[13];靳贞珍、杨洪焦 (2006)通过深入分析发展 BPO 产业的成功因素,并结合西安市的实际情况,指出西安市发展 BPO 产业的优劣势、提出西安发展 BPO 产业的对策建议^[14];贾新明 (2006)指出上海发展 BPO 的优势有良好的基础设施、大量低成本、具有相当的英语水平的高素质人才、领先于全国的市场经济意识和制度建设等,提出上海发展 BPO 业务的对策^[15];傅伍楚 (2004)分析了国际金融外包业发展的新趋势以及 BPO 所面临的机遇与挑战,最后提出上海应如何抓住机遇发展 BPO 尤其是金融 BPO 产业^[16];谢雨白、沈玉良 (2007)从上海发展金融服务业务外包的条件进行了分析,指出金融 BPO 与上海构建国际金融中心的关系,并对上海如何抓住机遇发展金融 BPO 提出相应的对策^[17];刘秀丽 (2007)分析了发展服务外包产业对黑龙江省经济转型的重要性,客观分析加速

发展 BPO 产业的内外环境,提出黑龙江省应如何结合服务外包产业特点,发挥产业集聚效应,将黑龙江省打造成技术先进、结构合理、功能完善、特色明显、机制灵活、竞争力强的服务外包企业基地^[18]。

还有不少关于中印 BPO 承接的比较优势以及承接金融 BPO 对国内就业及人才结构影响的研究,如于葵(2004)从金融 BPO 市场的发展入手,分析了印度为何能在金融 BPO 的取得好成绩,并分析了其发展金融 BPO 的独到优势及运营模式^[19];王峻(2007)介绍了印度 BPO 成功的经验,并分析了我国充分发挥自身完备的有利条件来发展 BPO 的三大竞争策略^[20];吴大器、储峥、朱明宝(2007)指出发展金融 BPO 对人才培养的新要求有注重专业化和人文素质的培养、开发金字塔型的人才梯队等,并提出依托外包服务基地和多方资源,建立无磨合期的国内留学模式,培养复合型、实践能力强、国际化的多层次人才队伍^[21];刘建琳(2006) BPO 需要应用复合型人才从 BPO 的发展前景着手,分析了 BPO 的劳务结构由此提出了应对 BPO 产业发展的人才培养模式^[22]。

国外对于外包的研究相对来说比较成熟,对外包的各个方面都进行了很多深入的研究。典型的有研究外包对发包企业带来的风险并在实证研究的基础上建议如何对外包过程中产生的风险进行管理,如 Welch 和 Nayak(1992)^[23], Venkatesan (1992)^[24]和 Probert (1997)^[25]对外包带给发包企业的战略风险进行了研究; Lonsdale 和 Cox (1998)^[26]提出外包企业面临的风险有:核心业务的丧失、被承包企业并购、战略灵活性的丧失和供应的中断等九种风险; John Hood 和 Young (2003)^[27]研究了发包国应提供相应的风险管理服务来规避外包风险,阐明了外包的理论基础,外包过程中的风险管理问题及实践中是否能实现风险管理的问题。不少学者研究了外包作为一种降低成本的方式,如 Domberger, Hall (1995)^[28]、Domberger、Meadowcroft 和 Thompson (1996)^[29]、Savas (1997)^[30]对外包究竟能给现实的活动带来多大的成本节省进行了实证研究,实证结果发现外包每年能为发包方节省 20% 的成本支出; Domberger、Jensen 和 Stonecash (2002)检验了外包的成本节约来源和节约的规模,并以新西兰 1997 年的一个外包案例入手,使用具体的数据来分析这个案例所带来的成本节省源泉及大小,通过计算合同期内成本费用的现值大小决定外包能否导致总成本的节约,最后得出外包活动不仅能减少支付成本,更多成本节约来源于使用新的劳动力节约技术、降低管理和操作

的低效率等^[34]。

有不少国外学者针对离岸外包对具体的发包国的影响,如国际地位、竞争力和利润等的影响,如 Carter 和 Viceroy (1989)^[32]、Grunwald 和 Flamm (1985)^[33]认为 20 世纪 80 年代美元的贬值,使美国大多数跨国企业向外发包以获得成本优势,且他们利用离岸外包的平台制造并出口了大量产品到国外,从而更进一步提高了美国的国际竞争地位; McGrath 和 Hoole (1992)^[34]、Robinson (1987)^[35]认为外包作为美国跨国企业的理性战略,已开始成立独立的外包策略的研发部门以更深入地进入到国际外包潮流中,从而使美国跨国公司能够在全球市场获得领先地位; Masaaki Kotabe 和 K.Scott Swan (1994)通过比较 1977、1982 和 1989 年美国对外直接投资的数据来研究了美国的跨国公司对离岸外包的反应、成长和并购,以及离岸外包对美国跨国公司的市场地位和竞争力的影响^[36]。

还有学者研究信息系统外包尤其是美国许多金融机构进行信息系统的外包给美国金融机构带来的生产成本和交易成本的节省,如 O'Herry (1996)^[37]认为很多美国银行包括美洲银行顺应外包潮流,将自己的信息处理业务外包出去带来了银行技术的提高、成本的节约; Alpr 和 Saharia (1995)^[38]、Loh 和 Venkatraman (1992b)^[39]认为 IT 外包可使经理层获得外部特定的专业化服务; Mosakowski (1991)^[40]用交易成本理论阐述了外包的动因; Soon Ang、Detmar 和 W.Straub (1998)对美国 243 家银行、金融机构的信息技术外包数据的实证检验,发现银行信息系统的外包极大的节省了银行的生产成本和交易成本,且交易成本的节约远小于生产成本的节约^[41]。

1.3 论文研究方法 with 基本框架

本文的研究过程中,采取了多种分析方法,如规范分析法、案例分析法、比较分析法等,下面作一简介。

一、规范分析法。由研究内容和特点所决定,本文一直把一定的价值判断作为出发点和落脚点,提出所研究的事物应该是什么,不应该是什么,对选择有关条件下事物发展的结果做出好坏判断,并基于逻辑,回答为什么要做出这样的选择,而不是那样的选择^[42]。循此研究路径,本文给出了金融业务流程外包(BPO)的定义、类型和作用,重点研究我国为什么应该承接金融 BPO 以及如何承接的

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库